

WhatsApp e lavoro

Coinvolgimento, controllo e resistenza

Dalla sua introduzione nel 2009, WhatsApp, un'applicazione di messaggistica istantanea, ha raggiunto 1,5 miliardi di utenti nel mondo. Questi numeri sono solo il segnale di fenomeni più complessi che coincidono con il progressivo emergere di nuove maniere di comunicare, di rapportarsi, di fare società. Alla larga diffusione di questa modalità di comunicazione nella sfera privata della vita quotidiana è seguito un utilizzo significativo anche

nella sfera produttiva dei posti di lavoro.

Tutta la catena che va dal reclutamento dei lavoratori, alla gestione del rapporto lavorativo fino al licenziamento è attraversata dall'uso dei nuovi servizi tecnologici.

In primo luogo cambiano i sistemi di reclutamento: ne è un esempio il settore agricolo in Puglia, dove il caporalato ha rinnovato le sue strategie di ingaggio. Al giorno d'oggi “*non*

c'è più bisogno di radunare i lavoratori in un punto stabilito, col rischio di essere individuati in pubblica piazza dalle forze di polizia. Si passano a prendere sotto casa, dopo averli convocati con un messaggio via WhatsApp". Anche il caporalato nella regione lombarda vede intermediari sempre più tecnologici. Qualche mese fa il presidente dei costruttori italiani ha dichiarato che la cassa edile lombarda è «in grado di controllare solo il 30 per cento della manodopera che entra in cantiere» dal momento che il resto dei lavoratori è reclutata in nero; si tratta «in maggioranza di stranieri, suddivisi per paese d'origine che vengono contattati dai rispettivi reclutatori su WhatsApp»; basta un messaggio inviato a un gruppo di nomi già noti, il caporale scrive dove, quando, per quanto tempo e con che paga ci sarà bisogno di muratori e chi ci sta risponde. È dunque più chiaro come la *comunicazione virtuale* abbia assunto un ruolo chiave nel mondo del lavoro e che piattaforme come WhatsApp possano trasformarsi in strumenti utili a gestire e organizzare grandi quantità di lavoratori del mercato sommerso. La possibilità per i caporali di coordinare le *chat di gruppo*, riduce i tempi di comunicazione e semplifica la gestione delle squadre di lavoratori impiegati nel lavoro stagionale agricolo ed edile. Simili meccanismi di reclutamento non riguardano solo il caporalato, ma possono ritenersi un patrimonio comune a molte altre imprese dell'industria dell'intrattenimento, dell'ospitalità, turistico e alla ristorazione etc. In generale i settori che contemplano il nero, il lavoro a chiamata e che si pre-

stano alla reperibilità – articolandosi sull'informalità e su comunicazioni dirette – incontrano una rimodulazione delle strategie di ingaggio dei lavoratori.

In secondo luogo cambiano le maniere di interruzione del rapporto di lavoro: a Catania, nel giugno 2017 non è stato accolto il ricorso di una donna licenziata tramite messaggio WhatsApp. Per il tribunale la comunicazione via *chat* risultò idonea ad assolvere i requisiti formali della chiusura del rapporto di lavoro dal momento che la volontà di licenziare fu comunicata per iscritto. Pare quindi che la stessa normativa lavorista stia risentendo delle trasformazioni complesse dei modi di lavorare oggi.

Più recente è invece il caso del licenziamento di 500 dipendenti di 43 negozi di Trony dopo il fallimento a marzo 2017 della Dps, società che controllava il marchio. Le informazioni sul fallimento della Dps – e sul licenziamento collettivo di tutti i lavoratori – sono circolate sulle *chat* che i capi avevano con i loro dipendenti, ancor prima della comunicazione ufficiale. La sospensione definitiva dal lavoro, cioè l'avviso di non recarsi il negozio il giorno seguente, è stata comunicata con WhatsApp. Questi episodi ci fanno capire come il mondo dei *social media* non sia né una dimensione altra, separata dalla realtà, né qualcosa di relegabile alla sfera del consumo e del divertimento di ciascuno di noi: al contrario, esso si intreccia con relazioni produttive e relazioni di

potere che poco hanno a che fare con il tempo liberato dal lavoro.

Facendo tesoro di questa consapevolezza ci siamo concentrati sulle forme di negoziazione e di resistenza agite da lavoratrici e lavoratori che quotidianamente si interfacciano con i processi della digitalizzazione comunicativa.

Come abbiamo visto, i datori di lavoro hanno a disposizione una molteplicità di nuovi strumenti per *reclutare* o *congedare* la manodopera. Ma cosa succede *nel mentre*? Cioè cosa succede nei luoghi di lavoro durante le fasi di esecuzione delle mansioni?

Siamo così andati a “inchiestare” la realtà, raccogliendo 17 interviste. Laddove le comunicazioni di natura lavorativa un tempo venivano gestite faccia-a-faccia o mediante la classica telefonata, oggi giorno i datori di lavoro possono *chattare* con i propri dipendenti, a prescindere dalle *otto ore* o dai luoghi fisici che essi attraversano, andando così ad arricchire le forme di comando e di controllo. In generale *le chat* diventano dei luoghi virtuali per la gestione delle mansioni individuali, l'assegnazione di compiti e di piccole operazioni, di pianificazione delle equipe, dei progetti di gruppo e della reperibilità dei dipendenti.

Nello specifico definiamo la piattaforma di instant messaging WhatsApp, “una tecnologia portatile di comunicazione istantanea, gratuita, multipla e socialmente informante”.

Per “socialmente informante” si intende che WhatsApp, oltre ai contenuti intenzionalmente condivisi, trasmette anche un'altra serie di informazioni “sociali” di fondamentale importanza per comprendere l'impatto sulle dinamiche lavorative e sociali. Informazioni come: la possibilità di vedere se i lavoratori sono online in un certo momento o stanno scrivendo oppure quando hanno effettuato l'ultimo accesso e se hanno letto il messaggio.

Inoltre, vogliamo distinguere le chat “uno-ad-uno” tra il dipendente e il datore di lavoro e le *chat di gruppo* “uno-tanti” che vedono al loro interno la partecipazione sia del datore di lavoro o di quanti ne assumono le istanze (responsabili, capo reparto, manager etc.) e sia dei dipendenti. Secondo noi le *chat in gruppo*, sono molto interessanti perché simulano e ripropongono abbastanza fedelmente l'ambiente complesso delle relazioni che si realizzano nei posti di lavoro da qui la loro utilità nelle attività di coordinamento e di gestione delle attività dei dipendenti. In generale queste caratteristiche definiscono WhatsApp come uno strumento fortemente ambivalente all'interno del mondo del lavoro. A caratterizzare quest'ambivalenza ci sono tre dimensioni il 1) coinvolgimento, 2) il controllo e 3) il deterioramento che abbiamo cercato di approfondire nelle pagine che seguono.

Coinvolgimento senza autonomia

“Non c’è un distacco netto tra tempo libero e il tempo che si dedica a un’attività lavorativa” afferma Anna Chiara, operatrice di cooperativa; *“io limiterei le comunicazioni nel gruppo perché dopo è come se...cioè se tutta la tua vita alla fine è lì. Capito? Non hai mai un momento in cui dici “no basta io adesso per 3-4 giorni che non ci vado, non sono al lavoro però alla fine arrivano sempre quei messaggi a ricordarti che tu dipendi da loro e lavori lì”*. Camilla, commessa presso un negozio di abbigliamento.

Dalle parole dei lavoratori, la prima dinamica che emerge è quella del coinvolgimento nella sfera lavorativa, spesso vissuto come dissoluzione dei confini tra lavoro e vita privata; o, meglio, come un’invasione in una direzione ben precisa. *“Quello che mi dà fastidio è il tempo che si deve dedicare fuori dell’orario del lavoro”* dice Pietro, educatore.

“Credo che finché sei giovane forse hai più facilità, a spenderti di più [...] diciamo che proprio a livello operativo in trincea, ti prende un po’, ti prendono molto anche a livello di vita privata, anche a livello dell’orario di lavoro. Devi averci anche la voglia di starci. Quando passi ad un ruolo più organizzativo è chiaro che è più facile anche dire stacco quando finisco il turno, i colleghi li rivedo domani, bonanotte... nel senso”. Giacomo, operatore cooperativa

d’accoglienza.

Altro tratto: il coinvolgimento viene messo in relazione con la mobilità sociale. WhatsApp, pare imposto ai livelli più bassi della gerarchia, dell’inquadramento, della carriera. Centrale quindi il riferimento alla “giovinezza”, sinonimo di duttilità: un vantaggio nel gestire questo coinvolgimento, che non per questo cessa di essere faticoso. L’immediata reperibilità rappresenta lo sforzo che il giovane è chiamato a sostenere per inserirsi e crescere nel mercato del lavoro.

*l’immediata
reperibilità
rappresenta
lo sforzo che
il giovane è
chiamato a
sostenere per
inserirsi
e crescere
nel mercato
del lavoro*

Il capitale pretende una maggiore flessibilità dalle nuove generazioni sia nell’accettare determinate condizioni lavorative (reperibilità prolungata, flessibilità non retribuita) percepite come normali e date per scontato, sia perché per gran parte di questi giovani, il periodo in cui la flessibilità lavorativa si gioca è di fatto sempre tem-

poraneo, a breve termine, a scadenza, generando una situazione in cui il rischio è di ritrovarsi imbottigliati nella precarietà. La contraddizione costante tra normalità ed eccezionalità della flessibilità è intrinseca in un sistema precario dell’occupazione.

Controllo: diretto indiretto, panottico

Da una prospettiva più macroscopica questo coinvolgimento, che arriva a fluidificare la separazione tra lavoro e non-lavoro, può essere visto come una tendenza strutturale, sistemica e a tratti impersonale dell'attuale modo di produzione capitalistico globale. "L'essere-in-contatto" costante e immediato tra i vari soggetti produttori di valore può essere letto come un'esigenza per un sistema produttivo orientato all'accelerazione e alla resilienza, intesa come capacità di un'organizzazione, di un'impresa, ma anche di una catena del valore, di rispondere efficacemente alle sempre più mutevoli esigenze del profitto.

Da una prospettiva più microscopica, invece, la spinta al coinvolgimento si ritrova inserita nei rapporti gerarchici sul lavoro, e arriva a configurarsi come *controllo*. Canali comunicativi come WhatsApp possono essere utilizzati intenzionalmente come forme di esercizio del controllo messo in atto, spesso ma non solo, da un superiore nei confronti dei propri dipendenti, esteso ben oltre le ore lavorative verso le vite private.

"Mi sento obbligata a tenere il cellulare sulla tavola" ci racconta Camilla, commessa in un negozio di scarpe; *"no non apro la conversazione che se non vedono che ho visualizzato"* sono le parole di Irene, addetta alla vendita in un Vodafone store, riferendosi alle "spunte blu"; *"tu ti senti sotto pressione perché tu non sai che cosa gli altri stanno pensando, non sai che tipo di giudizio hanno di te, non sai nemmeno se stanno controllando se tu sei online*

l'immediatezza delle comunicazioni dirette, contemporaneamente confidenziali e dispotiche, assume la forma di un rapporto di potere: il controllo trova un canale di esercizio, aumentando il coinvolgimento del soggetto nel lavoro e rendendo necessariamente più difficile, per quest'ultimo, disconnettersene

oppure no". Pietro, educatore.

L'immediatezza delle comunicazioni dirette, contemporaneamente confidenziali e dispotiche, assume la forma di un rapporto di potere: il controllo trova un canale di esercizio, aumentando il coinvolgimento del soggetto nel lavoro e rendendo necessariamente più difficile, per quest'ultimo, disconnettersene.

Una normativa in merito esiste solamente in Francia; negli altri paesi, compresa l'Italia, è assente qualsiasi regolamentazione: vale il principio secondo cui modalità e tempi della disconnessione sono stabiliti da un accordo individuale tra datore di lavoro e dipendente. Non vi sono tutele: il datore di lavoro potrà selezionare quella forza lavoro disposta ad accettare accordi a lui più favorevoli, disposta quindi ad accettare una reperibilità prolungata e consentendo così al datore di lavoro di disporre di una sorta

di “flessibilità oraria non retribuita”. Un’estensione dell’“estrazione vitale”, dell’estrazione di valore, dal tempo lavorativo all’intera vita.

Irene ci riporta le parole usate dal suo datore di lavoro per rimproverarla di non essere stata reperibile: *“quando si tratta di questi clienti non esiste né giorno di riposo né giorno né notte, e poi mi prendi per il culo?? Ho visto che hai visualizzato”*.

Pietro, educatore presso una cooperativa, ci parla dei suoi capi e della loro prospettiva nella quale la separazione tra lavoro e non-lavoro è fluida: *“Io sono fuori dall’orario di lavoro e non ho l’obbligo di rispondere al messaggio, ma i tuoi capi, i tuoi coordinatori in quanto persone, che non riescono a scindere il loro ruolo lavorativo dalla loro sfera privata, vanno a giudicarti un po’ capisci?”*.

Il datore di lavoro, da quello che emerge da alcune interviste, non ha a disposizione solo questa forma di costrizione coatta, basata sulla formula “o accetti questo coinvolgimento costante, questa reperibilità prolungata, o perdi il lavoro”. Può infatti ricorrere a un retorica secondo la quale la reperibilità prolungata e, nel nostro caso, la presenza su WhatsApp in termini di tempestività, frequenza, e completezza di risposta, diventano indicatori dell’impegno del soggetto nel lavoro, alimentando un circolo vizioso: più si risponde su WhatsApp più si comunica implicitamente ai datori di

lavoro il desiderio di essere coinvolti ulteriormente e, di conseguenza, maggiormente si viene coinvolti e più frequentemente si viene contattati su WhatsApp.

Il coinvolgimento costante, la reperibilità prolungata dei lavoratori vengono letti come comportamenti che esplicitano il desiderio di impegnarsi e di fare carriera. Viene così ad alimentarsi una “competizione al coinvolgimento” in cui vincono coloro che sono maggiormente disponibili, reperibili e “connessi”.

D’altra parte, possiamo rimproverare un imprenditore di scegliere quei lavoratori che si impegnano maggiormente? E così la retorica chiude il suo cerchio.

Riccardo, ex-manager in un Vodafone store, ci parla dei suoi superiori: *“ti fanno pensare che se non ti immergi completamente nel lavoro non farai carriera”*, continua *“sempre e comunque pronto a rispondere”... così mi diceva il capo e aggiungeva anche “vedrai che verrai ricompensato”*.

L’esercizio di questo controllo costante viene trasmesso, e quindi acquisito, come competenza quando si scala la gerarchia. Sempre Riccardo: *“quando mi hanno fatto la formazione per diventare manager ti insegnano proprio a, come dire, “avere potere” sui tuoi colleghi; nel senso che ti insegnano a controllarli e allo stesso tempo a farli sentire sempre responsabilizzati... sempre sul filo del rasoio”*.

viene così ad alimentarsi una “competizione al coinvolgimento” in cui vincono coloro che sono maggiormente disponibili, reperibili e “connessi”

Resistenze e negoziazione della vita on-line

Dal punto di vista del lavoratore, invece, il coinvolgimento viene contenuto, nei fatti, attraverso forme di resistenza e di negoziazione. Una prima strategia è quella dell'*exit*: lasciare il lavoro. Questa strategia individuale tuttavia, se utilizzata da più soggetti lavoratori di un'impresa, porta nel tempo ad una selezione interna della forza lavoro maggiormente disposta ad una reperibilità prolungata a vantaggio quindi del datore di lavoro.

Altre forme di resistenza cambiano a seconda del tipo di mansione. Anna Chiara, operatrice di una cooperativa che si occupa di studi di genere e di contrasto alla violenza sulle donne afferma: *“non dai il tuo numero personale se non sei parzžo, cioè una donna in difficoltà dopo può utilizzare il tuo numero anche in maniera inappropriata”*. In casi più comuni e diffusi la resistenza si attua ritardando intenzionalmente la risposta ad un messaggio, o attuando stratagemmi per non far “comparire le spunte blu”: ad esempio sincronizzando il telefono al Pc (è possibile così leggere i messaggi senza comunicarlo al mittente).

In altri casi le interviste rivelano vere e proprie negoziazioni del coinvolgimento.

“ci siamo imposti come equipe di evitare di contattare o di manifestare domande rispetto a delle cose di una persona che in quel momento è in ferie... o anche che stacca il lavoro comunque...”, simile è anche il caso di Giovanni, educatore: *“C'è stata all'inizio un pezzo di riunione dedicato a che*

uso vogliamo noi fare di questo gruppo Whatsapp? Dello strumento WhatsApp? Lo vogliamo usare? Sì. Con che limiti? Lo vogliamo usare come gruppo di amiconi? No! c'è stato un accordo che se io sono fuori dal mio turno non sono tenuto a rispondere.”

La negoziazione simmetrica avviene tra soggetti che dispongono dello stesso livello di potere, per cui la negoziazione si pone come l'unica via legalmente possibile per raggiungere un accordo tra pari, un equilibrio tra lavoro e non-lavoro. Al polo opposto, la negoziazione asimmetrica è quella che avviene in verticale, tra soggetti posti su piani diversi della gerarchia.

“avevamo parlato un po' di quando e come io avevo bisogno che loro rispondessero ai messaggi così avevamo trovato il nostro equilibrio” ci suggerisce Riccardo, ex manager presso un Vodafone store.

Se nel caso della negoziazione simmetrica il trovare tra colleghi un accordo rappresenta l'unica via possibile; nel caso invece della negoziazione asimmetrica sarebbe interessante indagare su cosa spinga un superiore a scegliere la via della negoziazione piuttosto che della costrizione coatta, magari dietro minaccia di licenziamento. Ancora secondo Riccardo, *“è una questione di rispetto, di sensibilità propria”*; per Anna Chiara *“rispettando gli orari umani non dà fastidio”*.

In generale WhatsApp, in quanto mezzo, può essere utilizzato in modi diversi con finalità diverse; è possibile comunque distinguere due modalità di utilizzo che, per comodità, possiamo definire *fredda e calda*.

*tutti gli aspetti
utili sono tutti
legati al lavoro,
mentre gli aspetti
negativi sono
tutti legati
alla vita privata*

La prima trascura la componente umana: l'interlocutore è esaurito nel suo ruolo di lavoratore, nella quasi totalità dei casi "dipendente", WhatsApp è utilizzato per impartire ordini e obiettivi da raggiungere, per controllare e rimproverare. La seconda tiene maggiormente in considerazione la componente umana e la separazione tra lavoro e non-lavoro: l'altro è considerato anche nel suo essere extra-funzionale, come soggetto portatore di bisogni, esigenze, desideri e aspettative. Si ricerca un clima piacevole, e non esclusivamente funzionale, l'informalità assume anche i tratti del rapporto amicale, prevale la negoziazione e lo scambio di informazioni.

Questa tipologia non si sovrappone a quella del rapporto di lavoro come asimmetrico-gerarchico o simmetrico-non gerarchico. Infatti, è possibile riscontrare un utilizzo caldo di WhatsApp non solo in contesti lavorativi simmetrici (tra pari) ma anche asimmetrici (tra un superiore e un dipendente). Non sembra quindi essere l'asimmetria di potere a determinare un utilizzo dei mezzi di comunicazione istantanea come canali opprimenti,

anche se l'asimmetria di potere rappresenta comunque una condizione necessaria.

All'interno di uno stesso contesto lavorativo possiamo trovare entrambi gli utilizzi di WhatsApp, caldo e freddo; queste modalità di utilizzo possono essere completamente isolate l'una dall'altra o possono essere in una sorta di tensione tra loro. Dalle interviste emerge infatti come in diversi casi tra colleghi e pari, in cui abbiamo visto essere più facile riscontrare un utilizzo *caldo* dei mezzi di comunicazione istantanea, si sviluppino forme di solidarietà che, attraverso canali comunicativi come i gruppi di WhatsApp, si configurano come gruppi di supporto reciproco e/o di critica verso i superiori.

"per supportarci [...] Ci mettiamo nei panni delle ragazze e allora creiamo questo gruppo e cerchiamo se abbiamo bisogno, ad esempio una non si ricorda della chiusura, non si ricorda come si sbolla, magari ci scrivono qualcosa, noi cerchiamo di risolvere". Sara, parco divertimenti

Vi è un'ultima possibilità per limitare il coinvolgimento e la dissoluzione dei confini tra lavoro e non-lavoro: la politica. Secondo alcune voci, infatti, è da un confronto politico che dovrebbe emergere il diritto alla disconnessione, cui si accennava nell'introduzione.

"Questi strumenti, non so se è un'estremizzazione, dovrebbero essere un po' - diciamo - della parte politica, un po' governati con delle leggi." (Leo).

Deterioramento

“tutti gli aspetti utili sono tutti legati al lavoro, mentre gli aspetti negativi sono tutti legati alla vita privata”

In gran parte delle interviste emerge come WhatsApp sia considerato uno strumento utile e difficilmente sostituibile all'interno di un contesto lavorativo, nonostante sia altresì considerato come invadente, opprimente, fonte di stress. Da quanto emerge, è proprio l'indistinzione, la dissoluzione dei confini tra lavoro e non-lavoro, con la conseguente difficoltà a disconnettersi, a rappresentare una delle principali fonti di stress, di angoscia e di deterioramento del soggetto. *“Solo quando ne esci, capisci che quella non era vita...”* (Riccardo); *“io ho tolto sia l'ultimo accesso che le spunte perché sennò mi rendono la vita impossibile...”* (Irene).

La valutazione negativa che i soggetti attribuiscono al *coinvolgimento* comunicativo con il lavoro può anche essere indipendente rispetto alla valutazione attribuita al lavoro in sé. Sempre Riccardo sostiene: *“Il lavoro mi piaceva anche tanto, ma non ce la facevo più”*.

Anche Giacomo esplicita i pericoli di questo *coinvolgimento*: *“essere troppo dentro questa cosa qui rischia di farti scoppiare dopo un po', che ti richiede veramente tanta energia; rischi che la tua vita diventi il tuo lavoro ed è un po' pericoloso. [...] di fatto il tagliare direttamente il canale – in questo caso di WhatsApp – è fondamentale”*. I rischi sembrano potersi concretizzare anche in danni fisici e psicologici: altri lavoratori ci parlano infatti di “arrivare al limite” o fanno riferimento alla sindrome da *burnout*.

Infine, è interessante notare come questo deterioramento del soggetto lavorativo, che il *coinvolgimento* comporta, non venga valutato negativamente solo in vista della salute e del benessere del lavoratore.

Vi sono casi in cui la critica a questo deterioramento si fonda invece sulla perdita di produttività e di efficienza sul lavoro, che questo deterioramento comporterebbe: *“WhatsApp è effettivamente molto pratico, ma rende più difficile lo “staccare la testa”, cosa che è essenziale: se non riesci a staccare la testa torni il giorno dopo che non hai riposato e lavori male”* (Giovanni, educatore). Ne sono espressione le sempre più numerose aziende che promuovono corsi di meditazione o weekend rigenerativi per i loro dipendenti.

Questo ci consente di chiudere tornando al diritto alla disconnessione e a una sua possibile lettura ambivalente. In breve, il diritto alla disconnessione ha come finalità principale la tutela della persona e della sua realizzazione? O la decelerazione dei ritmi di lavoro per consentire di mantenere elevata la produttività? In questo secondo caso il diritto alla disconnessione rientrerebbe in quella che Rosa chiama “decelerazione funzionale” (Rosa, 2015), una forma di decelerazione che non si oppone al sistema produttivo capitalistico accelerante ma ne tutela al contrario le condizioni di possibilità; che non è orientato tanto a tutelare la persona, il lavoratore, quanto a tutelare gli interessi del capitale.

Di conseguenza, una critica verso il *coinvolgimento* massivo nel lavoro, in-

*L'assenza, nei racconti
dei lavoratori, del
riferimento organizzativo
sindacale è emblematica
dei processi di
disintermediazione sociale
caratterizzanti il lavoro
nelle economie
neo-liberali*

generato da canali comunicativi come WhatsApp, non sottende necessariamente un giudizio critico verso il sistema di produzione capitalistico, ma può anzi essere mossa in sua difesa e a suo vantaggio.

Pre-modernismo e futuro distopico?

L'ambivalenza ci sembra una questione centrale nell'utilizzo di WhatsApp a lavoro, quest'ambivalenza si intreccia con il coinvolgimento richiesto ai dipendenti. Il crescente coinvolgimento si articola tra diversi aspetti interconnessi e non per forza confliggenti: da un lato si partecipa alle *chat* a dimostrazione della subordinazione, dell'impegno o del sacrificio verso il lavoro coltivato da buona parte dei lavoratori; dall'altro questa partecipazione è responsabile di una invasione a cascata delle attività produttive nella vita quotidiana, riversandosi nello spazio domestico della casa e assumendo sempre più la forma del controllo opprimente.

Lo scarso spazio di discrezionalità

a disposizione del lavoratore all'adesione o meno ai "gruppi" costituisce il primo e più importante dei problemi. È sempre più necessaria l'attenzione al mutato ventaglio di competenze "digitali" avanzate dai capi: il possesso di uno *smartphone* per lavorare (ormai non difficile), la messa in comune dei propri dati privati come il numero di telefono, il proprio stato *online-offline*, la foto profilo... Presto il possesso dello *smartphone* si traduce nell'obbligo informale alla reperibilità continuativa, funzionando frequentemente da prerequisito all'assunzione, al mantenimento del rapporto di lavoro, pena il licenziamento.

Le strategie adottate dai lavoratori per negoziare le nuove richieste di flessibilità sono disperate e di volta in volta mutevoli, sulla base dei diversi contesti lavorativi. In questa eterogeneità emerge un triste elemento di continuità: le pressoché diffuse forme di negoziazione e resistenza allo sfruttamento sono fortemente articolate sul piano individuale, in strategie che adotta l'individuo isolato. L'assenza, nei racconti dei lavoratori, del riferimento organizzativo sindacale è emblematica dei processi di disintermediazione sociale caratterizzanti il lavoro nelle economie neo-liberali.

Mentre il crescente intrecciarsi di spazi e tempi della vita produttiva e riproduttiva sta ristrutturando agilmente i sistemi di lavoro odierni, il farsi largo di un vuoto di mediazione tra i soggetti contraenti il rapporto di lavoro pare la triste novità e il grande limite delle politiche regolative contemporanee. Una breve carrellata a

memoria delle riforme del lavoro che hanno caratterizzato gli anni ultimi chiarirebbero in fretta questo punto. Il risultato? La progressiva frantumazione della mediazione sindacale davanti a una contrattazione sempre più carente nel tutelare i lavoratori. Se in passato la contrattazione a tempo indeterminato su otto ore fu strumento capace nel contenere lo sfruttamento e strategia politica vincente, oggi giorno è la giornata lavorativa che si difonde nella vita quotidiana degli individui, mettendo a valore l'intera vita in modalità inedite. Le riforme contrattuali - incentrate sulla flessibilità e sulla prestazione - non hanno colto nel segno della trasformazione, ma hanno contribuito all'erosione delle tutele; sia in termini di stabilità occupazionale, sia - e specialmente - aggredendo le condizioni lavorative e la qualità stessa del lavorare in un ambiente sano. Facile immaginare che una regolazione carente da parte dei governi si possa essere accompagnata, nonostante gli sforzi, ad altrettante proposte carenti dei sindacati confederali. Negli anni più duri della crisi economica, la cessione da parte sindacale a una visione riformista del mondo del lavoro ha aumentato la distanza tra i vertici e la base, andando a compromettere gli strumenti utili alla partecipazione dei lavoratori alla vita sindacale. La posizione del sindacato è rimasta rigida su alcuni istituti e battaglie - protezione del salario e regolarità del rapporto lavorativo - non domandandosi neppure se questi strumenti non avessero trovato al loro interno una degradazione: la stagnazione salaria-

le dell'ultimo decennio ne è la prova, come anche quei rapporti lavorativi che pur vivendo nella piena regolarità, non sono garanzia né di stabilità occupazionale, né sociale degli individui. Il ruolo per cui il sindacato nasce, il ruolo di mediazione, non è diminuito, bensì si è riarticolato, concentrando interessi e risorse altrove. Le nuove tecnologie e la nuova economia digitale sono l'ultimo e più recente esempio della trasformazione che il mondo del lavoro attraversa e mentre il capitale riesce agilmente a cavalcare la trasformazione sociale per i suoi interessi, i governi fanno fatica a legiferare nuove forme di regolazione mentre i sindacati perdono i loro iscritti.

Nel primo volume di *Economia e società*, Weber (1922) si sofferma nel definire le caratteristiche fondamentali delle società industriali sottolineando fra queste, in particolare, la crescita della burocrazia. Questa rappresenterebbe infatti l'apparato amministrativo della forma di potere legale-razionale caratteristico della modernità. Tra le caratteristiche della burocrazia, con particolare riferimento alle strutture organizzative moderne, Weber evidenzia la netta separazione tra la vita privata e l'attività di ufficio, tra la vita privata e la vita professionale. Oggi il mondo del lavoro si presenta come radicalmente differente rispetto all'immagine della modernità proposta da Weber. Tale separazione infatti è sempre più messa in discussione dalle persone che incontriamo tutti i giorni. La dissoluzione dei confini che separano il lavoro dal non-lavoro viene ricondotta a diverse cause, ma in particolare

alle nuove tecnologie e ai cambiamenti sociali e del ritmo di vita che ne conseguono. Applicazioni come WhatsApp si inseriscono pienamente in questo quadro in quanto strumenti di comunicazione mobile tutto-in-uno, in cui le diverse cerchie sociali di appartenenza convergono confondendosi tra loro in qualsiasi momento della quotidianità. Unica priorità: l'immediatezza. Sempre in Weber si legge che con il passaggio alla società industriale si ha il passaggio da una situazione lavorativa pre-moderna, in cui non vi era un'effettiva separazione tra vita personale e vita lavorativa (Weber ha come immagine di riferimento principale la vita agricola), a una situazione moderna in cui attraverso la burocrazia e i rapporti lavorativi di dipendenza, si struttura una rigida separazione tra questi due momenti. È interessante capire se questa tendenza all'erosione della separazione tra lavoro e non-lavoro che abbiamo notato si possa intendere come una ripresa di caratteri della pre-modernità, oppure se non si tratti invece di un cambiamento lineare con il quale si è partiti da una situazione in cui il lavoro era periferico rispetto alla vita privata, si è giunti ad una situazione in cui lavoro e vita privata sono nettamente separati, e si sta tendendo verso una situazione in cui è la vita privata ad essere periferica rispetto alla sfera lavorativa.